

2022 年上半年系统规划与管理师 综合知识真题与答案解析

本资料由信管网(www.cnitpm.com)整理发布, 欢迎到信管网资料库免费下载学习资料

信管网是专业系统规划与管理师网站。提供了考试资讯、考试报名、成绩查询、资料下载、在线答题、考试培训、证书挂靠、项目管理人才交流、企业内训等服务。

信管网资料库提供了备考系统规划与管理师的精品学习资料; 信管网案例分析频道和论文频道拥有丰富的案例范例和论文范例, 信管网考试中心拥有历年真题和超过 4000 多道试题免费在线测试; 信管网培训中心每年指导考生超 4000 人。

信管网——专业、专注、专心, 成就你的项目管理师梦想!

信管网: www.cnitpm.com

信管网考试中心: www.cnitpm.com/exam/

信管网培训中心: www.cnitpm.com/wx/

注: 本资料由信管网整理后共享给各位考生, 如果有侵犯版权行为, 请来信告知。

信管网微信公众号



信管网客服微信号



最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

1、基于香农提出的信息量度量方式, 假如雨量等级定义为1到16级, 明天下雨这一事情的信息()。

- A. 3bit
- B. 4bit
- C. 16bit
- D. 24bit

信管网参考答案: B

【信管网解析】

由于没有先验知识, 所以明天下雨出现级别为任何级别的概率是一样的, 均为1/16, 香农给出的公式计算如下:

$$H(X) = -\left(\frac{1}{16} \times \log_2 \frac{1}{16}\right) \times 16 = 4bit$$

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

2、()不是由信息传输模型中的编码器完成的。

- A. 数模转换器
- B. 利用密码学的知识对信息加密
- C. 将无限个可能的抽样值变成有限可能取值
- D. 增加冗余编码

信管网参考答案: A

【信管网解析】

数模转换器属于译码器。译码器是编码器的逆变换设备, 把信道上送来的信号(原始信息与噪声的叠加)转换成信宿能接收的信号, 可包括解调器、译码器、数模转换器等。在上述QQ应用中, TCP/IP包被解析, 信息将显示在信宿的计算机屏幕上, 发送者传送信息的不确定性消除了。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

3、小李在某平台下一份外卖, 骑手到餐厅取餐并及时送达, 这种电子商务的模式属于()。

- A. B2B
- B. O2O
- C. C2C
- D. C2B

信管网参考答案: B

【信管网解析】

O2O 是线上购买线下的商品和服务,实体店提货或者享受服务。O2O 平台在网上把线下实体店的团购、优惠的信息推送给互联网用户,从而将这些用户转换为实体店的线下客户。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

4、关于信息系统开发方法的描述,正确的是 ()。

- A. 使用草图和模型来阐述用户界面是面向对象方法的原则
- B. 原型法要求对系统做全面、详细调查和分析
- C. 面向对象方法既能反映问题域,也能被计算机系统求解域所接受
- D. 原型法与结构化方法都要求用户需求在系统建立之前就能充分理解

信管网参考答案: C

【信管网解析】

面向对象的信息系统开发,其关键点是能否建立一个全面、合理、统一的模型,它既能反映问题域,也能被计算机系统求解域所接受。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

5、诺兰成长阶段模型中,技术转型期介于 () 之间。

- A. 数据管理期与成熟期
- B. 普及期与控制期
- C. 控制期与整合期
- D. 整合期与数据管理期

信管网参考答案: C

【信管网解析】

图 1.3 诺 兰 模 型

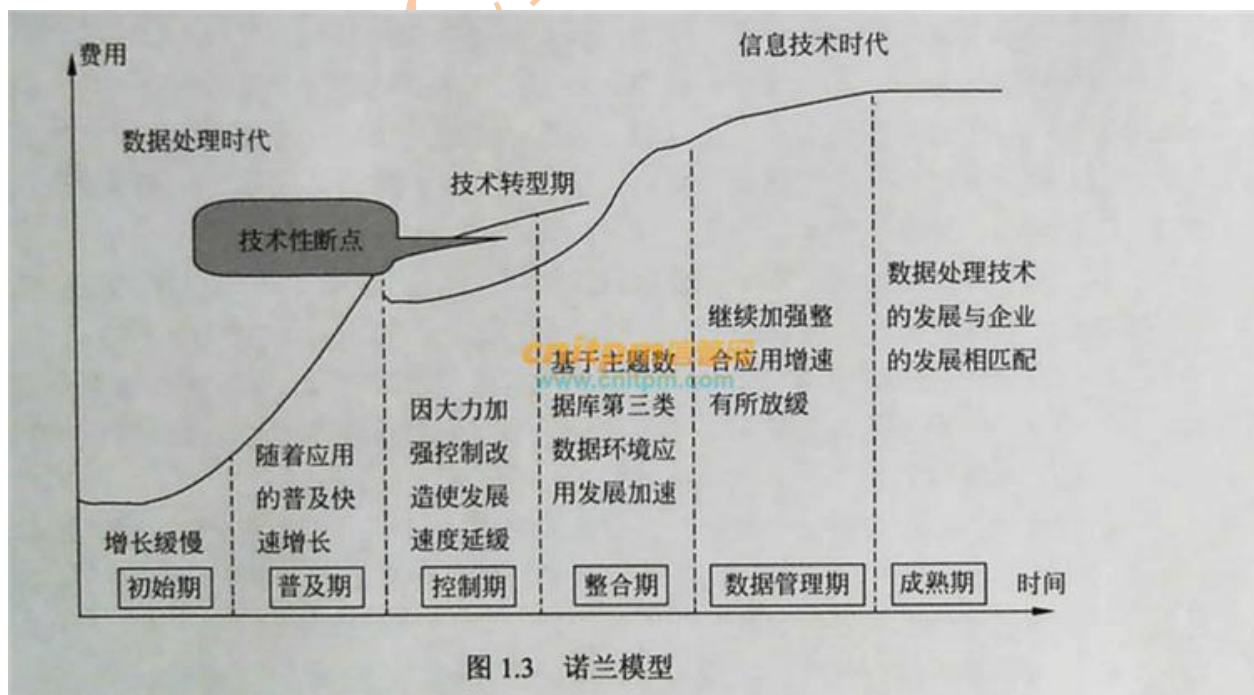


图 1.3 诺兰模型

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

6、按照（ ）分类方法可以将标准划分为术语标准、符号标准等。

- A. 标准涉及的对象类型
- B. 标准适用范围
- C. 标准的要求程度
- D. 标准编制的责任单位

信管网参考答案: A

【信管网解析】

按照标准涉及的对象类型可以划分为: 1. 术语标准 (Terminology Standard) 2. 符号标准 (Symbol Standard) 3. 试验标准 (Testing Standard) 4. 产品标准 (Product Standard) 5. 过程标准 (Process Standard) 6. 服务标准 (Service Standard; 接口标准。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

7、关于软件工程的描述, 正确的是（ ）。

- A. 在软件产品中的潜在错误成为实际错误前, 检测并更正属于更正性维护
- B. 软件需求定义了软件质量特征及确认这些特征的方法和原则
- C. 验证过程确保构造正确的产品, 即产品满足其特定的要求
- D. 面向对象方法不利于软件复用

信管网参考答案: B

【信管网解析】

软件需求是针对待解决问题的特性的描述。所定义的需求必须可以被验证。在资源有限时, 可以通过优先级对需求进行权衡。

通过需求分析, 可以检测 and 解决需求之间的冲突、发现系统的边界、并详细描述出系统需求。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

8、软件开发工具中（ ）是软件配置管理工具。

- A. 建模工具
- B. 分析工具
- C. 重构工具
- D. 发布工具

信管网参考答案: D

【信管网解析】

软件配置管理工具包括追踪工具、版本管理工具和发布工具。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

9、关于面向对象的描述, 不正确的是（ ）。

- A. 对象由一组属性和对这组属性进行的操作构成
- B. 封装是将实体的属性和操作组合在一起
- C. 对象是现实世界中某个实体的抽象——一类是一组对象的抽象
- D. 组件表示软件物理组成部分, 可被替换

信管网参考答案: B

【信管网解析】

面向对象封装是将数据和基于数据的操作封装成一个整体对象, 对数据的访问或修改只能通过对象对外提

供的接口进行。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

10、关于应用集成技术, 以下表述不正确的是 ()。

- A. 数据仓库可用用来支持管理决策
- B. Web Services 适用于跨越防火墙单机应用程序
- C. JavaEE 和 .NET 都是用来设计、开发企业级应用
- D. 中间件解决了分布系统异构问题

信管网参考答案: B

【信管网解析】

Web 服务的主要目标是跨平台的互操作性, 适合使用 Web Services 的情况包括: 跨越防火墙、应用程序集成、B2B 集成、软件重用等。同时, 在某些情况下, Web 服务也可能会降低应用程序的性能。不适合使用 Web 服务的情况包括: 单机应用程序、局域网上的同构应用程序等。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

11、计算机网络技术的表述, 以下正确的 ()。

- A. TCP/IP 是 Internet 的核心, 利用无缝链接 TCP/IP 协议可以方便地实现多个网络的无缝链接
- B. TCP/IP 和 OSI 是都是七层协议
- C. 网络层主要功能是讲网络地址翻译成对应的物理地址, 并决定如何讲数据从发送方路由到接收方, 具体协议有 ICMP、ARP、IP、TCP 等
- D. TCP/IP 的最底层为网络层, 该层负责将 IP 分组封装成适合在物理网络上传输的帧格式并发送出去

信管网参考答案: A

【信管网解析】

TCP/IP 技术。TCP/IP 是 Internet 的核心, 利用 TCP/IP 协议可以方便地实现多个网络的无缝连接。通常所谓某台主机在 Internet 上, 就是指该主机具有一个 Internet 地址(即 IP 地址), 并运行 TCP/IP 协议, 可以向 Internet 上的所有其他主机发送 IP 分组。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

12、以下网络分类、组网和接入技术的, 表述有误的是 ()。

- A. 典型的网络链路传输控制书籍有 ISDN 技术、总线争用技术、令牌技术等
- B. 电路交换无预留, 且不分配空间, 存在网络资源争用
- C. 网络接入技术包括光纤技术、同轴接入。铜线接入和无线接入
- D. 无线通信网络根据应用领域可分为 WPAN、WLAN、WMAN、WWAN

信管网参考答案: B

【信管网解析】

网络中的数据交换可以分为电路交换、分组交换(数据包交换)、ATM 交换、全光交换和标记交换。其中电路交换有预留, 且分配一定空间, 提供专用的网络资源, 提供有保证的服务, 应用于电话网; 而分组交换无预留, 且不分配空间, 存在网络资源争用, 提供无保证的服务。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

13、服务器为了保证足够的安全性, 一般采取的关键技术包括 ()。

- ①冗余技术②系统自动报警③在线诊断技术④内存纠错技术⑤热插拔技术
- A. ①③④⑤
- B. ①②④⑤

C. ①②③④

D. ①②③⑤

信管网参考答案: A

【信管网解析】

服务器为了保证足够的安全性,采用了大量普通电脑没有的技术,如冗余技术、系统备份、在线诊断技术、故障预报警技术、内存纠错技术、热插拔技术和远程诊断技术等,使绝大多数故障能够在不停机的情况下得到及时的修复,具有极强的可管理性 (manageability)。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

14、关于网络规划、设计和实施的表述不正确的是 ()。

A. 选择拓扑结构时,应考虑主要的因素有:地理环境、传输介质与距离以及可靠性

B. 主干网用来链接建筑群和服务器群,可能会容纳网络上 50%~80%的信息流

C. 网络的交换只需要接入层,不能存在汇聚层进行

D. 网络通信设备选型包括核心交换机选型、汇聚层/接入层交换机选型等

信管网参考答案: C

【信管网解析】

如果采用多台交换机堆叠方式扩充端口密度,其中一台交换机上联,则网络中就只有接入层。其他方式需要汇聚层。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

15、关于大数据的特征,表述有误的是 ()。

A. 体量大,是指数据量巨大,而且结构化的数据超大规模和增长快速

B. 多样化,指数据类型包括结构化数据、非结构化数据和半结构化数据

C. 价值密度低,指从海量的数据里面获得对自己有用的数据

D. 快速化,通常指实时获取需要的信息

信管网参考答案: A

【信管网解析】

体量大指数据量巨大,而且非结构化数据的超大规模和增长快速,非结构化数据占总数据量的 80%~90%,其增长比结构化数据快 10 倍到 50 倍。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

16、 () 不属于物联网架构中各个层次所用的公共技术。

A. 自组网技术

B. 编码技术

C. 中间件技术

D. 解析技术

信管网参考答案: B

【信管网解析】

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

17、移动互联网中, () 基于开源,虚拟机指令相对少,开发相对简单。

A. Android

B. IOS

C. Windows Phone

D. Web2.0

信管网参考答案: A

【信管网解析】

相对其他移动终端操作系统, Android 的特点是入门容易, 因为 Android 的中间层多以 Java 实现, 并且采用特殊的 Dalvik “暂存器型态” Java 虚拟机, 变量皆存放于暂存器中, 虚拟机的指令相对减少, 开发相对简单, 而且开发社群活跃, 开发资料丰富。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

18、() 不属于服务作为产品的特性。

- A. 不可分离
- B. 无形性
- C. 不易消失性
- D. 异质性

信管网参考答案: C

【信管网解析】

服务作为产品表现出多方面独有的特性:①无形性; ②不可分离性; ③异质性④易消失性。服务不同于一般有形产品可以储存或多生产以备不时之需。服务无法储存, 产能缺乏弹性, 对于需求变动无法通过存货调节。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

19、以下说法, 表述不正确的是 () 。

- A. 运营以生产系统为中心, 把投入的资源转换成产出的过程
- B. 经营需要有经营者、经营对象、经营权和经营载体
- C. 经营目标的原则包括的关键性、一致性、量化等
- D. 战术性目标是企业短期目标, 是战略目标的具体化

信管网参考答案: A

【信管网解析】

运营强调以经营为中心, 是把投入的资源 (生产要素) 按照特定要求转换为产出 (产品和服务) 的过程。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

20、IT 治理信息化历年目标要求与 () 保持一致。

- A. 企业战略目标
- B. 企业经营目标
- C. 企业利益目标
- D. 客户目标

信管网参考答案: A

【信管网解析】

IT 治理强调信息化目标与企业战略目标保持一致, IT 利用其自身特点, 为企业战略规划提供技术或控制方面的支持, 以保证信息化建设能够真正落实和贯彻组织业务战略和目标。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

21、运维服务中 “优化改善” 不包括 () 。

- A. 功能性改进
- B. 适应性改进

C. 增强性改进

D. 预防性改进

信管网参考答案: B

【信管网解析】

优化改善包括适应性改进、增强性改进、预防性改进。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

22、以下哪些完全属于 IT 服务管理的标准 ()。

A. ISO27000、ISO2000、ISO14000

B. GB24405、ISO20000、BS15000

C. GB24405、ISO9000、BS14000

D. ISO27000、ISO2000、ISO15000

信管网参考答案: B

【信管网解析】

2000 年 11 月, 英国标准协会 (BSI) 发布了以 ITIL 为核心的国家标准 BS15000; 随后, 2005 年 5 月, 国际标准组织 (ISO) 快速通道的方式批准通过了 ISO/IEC 20000 的标准决议, 并于 12 月 15 日正式发布了 ISO/IEC 20000 标准。在我国, 目前已经以等同采用的方式, 正式发布了两项 ISO/IEC20000 标准, 分别是: ●GB/T 24405.1 信息技术服务管理第 1 部分: 规范。●GB/T 24405.2 信息技术服务管理第 2 部分: 实践导则。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

23、质量管理方法不包括 ()

A. PDPC

B. Pareto

C. DMAIC

D. PECA

信管网参考答案: D

【信管网解析】

DMAIC 属于质量改进实施方法, PDPC、Pareto 属于质量管理工具。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

24、关于质量管理理论说法正确的是 ()。

A. 质量策划不应该形成文件输出

B. 质量改进是依据“操作规程”加以贯彻执行的

C. 质量保证侧重于如何满足质量要求

D. 质量控制是保证产品和服务质量、并使产品和服务质量不断提高的一种质量管理方法

信管网参考答案: D

【信管网解析】

质量控制是保证产品和服务质量、并使产品和服务质量不断提高的一种质量管理方法; 选项 A 在进行质量策划时, 必须尽力搜集与策划内容有关的输入, 最好能有形成文件的材料。这些材料应尽早交与参与策划的所有人员。选项 C 中质量保证活动侧重于为满足质量要求提供使对方信任的证据, 而质量控制活动是侧重于如何满足质量要求; 选项 B 中质量控制是日常进行的工作, 可以纳入“操作规程”中加以贯彻执行。质量改进则是一项阶段性的工作, 达到既定目标之后, 该项工作就完成了, 通常它不能纳入“操作规程”, 只能纳入“质量计划”中加以贯彻执行。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

25、以下（ ）不属于新七种质量管理工具。

- A. 数据分层法
- B. 关联图
- C. 箭线图
- D. 亲和图

信管网参考答案: A

【信管网解析】

质量管理旧七工具(QC 七工具) • ①统计分析表②数据分层法③排列图 (帕累托图, 80/20 法则) ④因果分析图 (鱼骨图)⑤直方图 (柱状图)⑥散布图 (相关图)⑦控制图

质量管理新七工具①系统图②关联图③亲和图(KJ 法)④矩阵图 ⑤矩阵数据分析法 ⑥PDPC 法 (过程决策程序图法)⑦箭条图法 (矢线图法)

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

26、信息系统受到破坏后,会对社会秩序和公共利益造成严重损害,或者对国家安全造成损害的属于信息系统安全信息系统安全保护等级 ()。

- A. 一级
- B. 二级
- C. 三级
- D. 四级

信管网参考答案: C

【信管网解析】

信息系统安全保护等级的划分: 信息系统的安全保护等级应当根据信息系统在国家安全、经济建设、社会生活中的重要程度, 信息系统遭到破坏后对国家安全、社会秩序、公共利益以及公民、法人和其他组织的合法权益的危害程度等因素确定。信息系统的安全保护等级共分为五级:

第一级, 信息系统受到破坏后, 会对公民、法人和其他组织的合法权益造成损害, 但不损害国家安全、社会秩序和公共利益。

第二级, 信息系统受到破坏后, 会对公民、法人和其他组织的合法权益造成严重损害, 或者对社会秩序和公共利益造成损害, 但不损害国家安全。

第三级, 信息系统受到破坏后, 会对社会秩序和公共利益造成严重损害, 或者对国家安全造成损害。

第四级, 信息系统受到破坏后, 会对社会秩序和公共利益造成特别严重损害, 或者 • 对国家安全造成严重损害。

第五级, 信息系统受到破坏后, 会对国家安全造成特别严重损害。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

27、在对 IT 服务进行规划设计时, 服务供方根据 () 进行服务方案设计。

- A. 服务目录
- B. 服务级别需求
- C. 服务成本
- D. 服务级别协议

信管网参考答案: D

【信管网解析】

服务级别设定: 服务级本别(Service Level)是指服务供方与客户就服务的质量、性能等方面所达成的双方共同认可的级别要求。

服务级别设定是服务供方与需方一起协商适度的目标, 经商定后进行文档记录, 以便在服务运营期进行监测, 把服务交付实际情况和商定的服务级别进行比较, 衡量服务质量与价格。服务级别设定的结果在确认后通常会形成服务级别协议, 如图 4.4 所示。



服务级别设定的目标是确保对服务供方所有运营中的服务及其绩效以专业一致的方式进行衡量, 并且服务过程和生成的报告符合业务和客户的需要。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

- 28、关于服务目录的描述, 不正确的是 ()。
- A. 服务目录应该是公开的, 方便客户或服务供方查询
 - B. 业务服务目录支持技术服务目录
 - C. 客户通常不关注技术服务目录
 - D. 服务目录能促进 IT 服务组织与客户建立长期稳固的关系

信管网参考答案: B

【信管网解析】

服务目录主要有两种: 业务服务目录和技术服务目录。业务服务目录包含提交给客户的所有 IT 服务细节, 并将其关联到依靠 IT 服务的业务单元和业务流程, 是客户视角的服务目录。技术服务目录包含提交给客户的所有 IT 服务细节, 并将其关联到提供给业务的必需的支持服务、共享服务、组件和配置项, 支撑业务服务目录, 是技术视角的服务目录, 通常客户不关注技术服务目录。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

- 29、关于服务目录管理的描述, 不正确的是 ()
- A. 对于服务分类时, 即可以按照技术维度, 也可以按服务性质维度
 - B. 制定服务目录时, 应邀请客户代表参与
 - C. 服务目录中的服务产品包括 已经开展的服务和即将开展的服务
 - D. 向客户提供的服务可以是服务目录中某一独立服务的一部分

信管网参考答案: D

【信管网解析】

服务目录设计的关键成功因素

- (1) 确保向需方提供的每个服务都是独立的，而不是某个大服务的大部分。
- (2) 可以根据客户的需求和内部情况，对服务内容进行控制和衡量。
- (3) 服务成本可以根据客户需求的不同而进行改变。
- (4) 客户容易认可和感受对服务成本有较大影响的服务。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

30、关于服务级别协议(SLA)、运营级别协议(OLA)和支持合同(UC)的描述，不正确的是()。

- A. SLA 可具有法律效力
- B. OLA 与 UC 的作用之一是分解 SLA 中的工作责任、服务目标
- C. OLA 是必须签署的，UC 不是必须签署的
- D. UC 由 SLA 的内容加上法律条文中的责任、权利和义务构成

信管网参考答案: A

【信管网解析】

支持合同(Underpinning Contract, UC)是指组织与外部服务供应商之间签订的有关服务实施的正式合同，是 SLA 中的重要部分。如果 IT 服务不由内部部门提供，而由外部服务供应商提供，那么这一环节相当重要，因为 SLA 只是内部或对客户的协议，不具有法律效力，UC 则是与外部服务供应商或组织签订的合同，是正规的、具备法律效力的协议。从内容上看，UC 主要由依据 SLA 的内容加上法律条文中的责任、权利和义务构成。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

31、在 IT 服务规划设计阶段识别服务需求时，常见的客户的服务需求不包括()。

- A. 服务工具需求
- B. 业务连续性需求
- C. 服务能力需求
- D. 服务报告需求

信管网参考答案: A

【信管网解析】

服务需求识别活动: IT 服务可用性需求识别、业务连续性需求识别、IT 服务能力需求识别、信息安全需求识别、价格需求识别、IT 服务报告需求识别。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

32、在 IT 服务规划设计阶段，()不是服务级别设定的主要活动。

- A. 确定服务范围，服务对象和服务内容
- B. 确定服务成本
- C. 明确双方责任
- D. 识别风险

信管网参考答案: B

【信管网解析】

服务级别设定的活动: (1) 了解服务内容; (2) 确定服务范围、服务对象和服务内容; (3) 定义服务级别目标; (4) 明确双方职责; (5) 识别风险; (6) 对服务级别设定的评审和修改; (7) 服务级别谈判和沟通。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

33、客户对信息安全需求包含多个方面，（）是指保护信息防止未授权的修改。

- A. 完整性
- B. 保密性
- C. 机密性
- D. 可用性

信管网参考答案: A

【信管网解析】

越来越多的组织对于 IT 服务的需求会包含信息安全要求。通常来看，信息安全需求主要包括如下 3 方面。

(1) 机密性（或保密性）：信息仅可以被授权的人访问和使用。

(2) 完整性：保护信息防止未授权的修改。

(3) 可用性：在协议规定的时间内，信息都应该是可获取且可用的。这些信息安全需求的优先级和重要性一般由信息系统的数据和其包含的业务内容所决定。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

34、关于 IT 服务资源要素设计的描述，不正确的是（）。

- A. 服务方为用户和 IT 服务组织提供一个统一联系点
- B. 在服务工具设计时，应考虑工具的通用性和集成性
- C. 识别监控对象，编制监控指标计划属于解决问题的技术
- D. 备件可用性管理的目的是为了确保备件功能满足服务要求

信管网参考答案: C

【信管网解析】

识别监控对象，编制监控指标计划属于发现问题的技术。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

35、IT 服务部署实施的主要作用不包括（）。

- A. 将 IT 服务规划设计中的要素在客户的实际环境中落地
- B. 为 IT 服务运营过程中不同客户的差异化服务需求提供服务交付基线
- C. 提前识别 IT 服务运营中的风险
- D. 评估 IT 服务成本，制定服务预算

信管网参考答案: D

【信管网解析】

作用与收益：(1) 衔接 IT 服务规划设计阶段与 IT 服务运营阶段，将 IT 服务规划设计中的要点、精华内容完整、有效地导入运营体系，真正使规划设计要素在客户的实际环境中落地。(2) IT 服务部署实施可视为 IT 服务运营的规划阶段和初始化阶段，依据客户的实际 IT 环境、组织结构与管理策略，进一步细化、修订规划设计中的各要素（人员、技术、资源和过程），搭建起合理的管理框架；在服务的起始阶段就让服务团队深刻地理解客户的实际需求，并据此搭建起合理、有效的管理体系。(3) 由于 IT 服务部署实施可视为 IT 服务运营的初始化阶段，因此在此过程中可将 IT 服务管理体系完整地导入，包括 IT 服务质量管理（安全性、可靠性、响应性、有形性、友好性）、信息安全管理（如账号安全、数据安全、数据交互验证机制等）、业务关系管理（客户满意度、投诉、服务回顾）等方面。(4) 在服务初始化阶段为服务团队定义量化的服务目标，规划目标的发展轨道，并定义目标的测量周期与测量方式；在 IT 服务部署实施的过程中不仅能让服务团队明确其服务目标，也能有效地平衡客户的期望。(5) IT 服务部署实施为 IT 服务运营过程中不同客户的差异化服务需求提供服务交付基线，使得服务团队可灵活有效地调整服务交付过程，满足不同客户的服务需求及内部管理需求。(6) IT 服务部署实施阶段会全面考虑 IT 服务运营过程中的风险，提前识别、计划和规避风险的措施，保证提供不间断的、可用的 IT 服务运营服务。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

36、资源要素部署实施的主要活动不包括（）。

- A. 知识库内容初始化
- B. 服务工具选型
- C. 备件库建立与可用性测试
- D. 服务台管理制度初始化

信管网参考答案: B

【信管网解析】

资源要素部署实施: 知识库内容初始化、工具部署、使用手册与相关制度、备件库建立与可用性测试、服务台管理制度的初始化

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

37、关于技术要素部署实施的描述正确的是（）。

- A. 知识转移的内容包括应用系统资料、基础架构资料、业务资料等
- B. 标准操作规范（SOP）用于解决复杂技术性问题，供资深技术人员使用
- C. 综合应急预案应采用实战演练方式，专项应急预案应采用桌面演练方式
- D. 技术手册发布的流程为: 审核→发放→存档→培训

信管网参考答案: A

【信管网解析】

在 IT 服务过程中可能面临各种技术难题（如硬件故障）、风险（如安全漏洞）以及新技术和前沿应用所提出的新要求，供方应根据需方要求或技术发展趋势，部署发现和解决问题的技术能力。

- 1. 知识转移
- 2. 应急响应预案的制订与演练
- 3. SOP 标准操作规范
- 4. 技术手册发布
- 5. 搭建测试环境

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

38、过程要素部署实施的主要活动不包括（）

- A. 服务过程与制度的制定与发布
- B. 服务过程与制度的培训及宣贯
- C. 过程电子化管理和数据初始化
- D. 体系试运行

信管网参考答案: B

【信管网解析】

过程要素部署实施的内容: 1、过程与制度发布; 2、过程电子化管理和数据初始化; 3、体系试运行。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

39、IT 部署实施阶段计划的内容，表述有误的是（）。

- A. 在制定部署实施计划之前，需要对客户代表、服务交付团队负责人等进行沟通
- B. IT 服务部署实施计划阶段不仅仅要对 IT 服务能力和资源进行合理准确的预测，还需要对 IT 服务进行连续性保障
- C. 计划评估过程发现有潜在风险，则可以进入计划修订

D. 可控制是指计划的输出物是明确的、合理的、不超出能力范围,且责任人能够清晰的理解对交付物的要求

信管网参考答案: D

【信管网解析】

可控制性:指各项计划不仅有责任人,还有专人负责全程监控、及时预警,并设有专人对交付物的质量做初步验收。这也是计划阶段最常见的问题之一,任何计划都需要有责任人、监控人和验收人,从机制上确保计划的顺利进行,缺乏此机制可能就会出现不可预见的风险。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

40、() 不属于 IT 服务部署实施执行阶段的主要活动

- A. 积累知识
- B. 编写服务作业指导书
- C. 开展客户满意度调查
- D. 配置管理数据库的初始化

信管网参考答案: C

【信管网解析】

IT 服务部署实施执行的活动

(1) 按规划开展活动,以实现项目目标,创造项目的可交付成果,包括:

召开部署实施启动会,正式声明部署实施的启动。

与项目干系人正式地对部署实施计划做沟通,特别是确认各角色与对应的职责。

验证资源准备情况。

(2) 管理、培训、配置运维团队成员。

(3) 验证、获取、使用和管理资源,包括如下内容。

知识库:由于部署实施是服务运营的初始化阶段,在部署实施执行期间已经开始了服务的并行测试,此阶段是积累知识的最佳时期。部署实施团队要与服务运营团队积极配合,定期总结部署实施期间出现的各种常见故障和已知错误(如 TOP10 的已知错误),将其整理并归纳入知识库。

面向服务的配置管理数据库(CMDB):配置管理数据库的初始化及客户化,要依据服务提供商能管理的范围来确定,不属于自身管理范围的项目不需要纳入配置管理数据库进行管理。通常来说,配置管理数据库包括如下要素:硬件、软件(软件许可也应纳入 CMDB 的管控)、文档(服务级别协议、工作说明书等)、人员(服务提供商自身的服务人员)。注意,所有经过客户化的服务管理过程文档和服务规范文档应纳入配置管理的范围。一旦纳入配置管理的范围,则其变更就要受到变更管理过程的控制。

(4) 执行已经计划好的过程、方法、标准,包括以下内容。

服务目标及测量机制。部署实施执行阶段的首要活动就是定义服务管理的目标,更重要的是指测量的“机制”,如多重测量机制(如月度、季度、年度)、多重测量方式,(如服务回顾、满意度调查、IT 服务审计等)。通常,服务目标包括客户满意度、系统可用性等关键指标,需要依据具体的情况来制订。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

41、() 属于 IT 服务部署实施,验收阶段的活动

- A. 历史运维资料转移
- B. 编写 IT 服务报告
- C. 确定 IT 服务回顾机制
- D. 确定满意度管理机制

信管网参考答案: B

【信管网解析】

IT 服务部署实施验收阶段的主要活动如下: (1) IT 服务部署实施期报告 (2) IT 服务部署实施回顾。 (3) 交付物验收。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

42、人员连续性管理活动中, () 属于预防性活动

- A. 启动岗位交接管理流程
- B. 向客户通报人员更换信息
- C. 采用轮岗方式培养后备人员
- D. 消除原岗位人员接触的服务信息权限

信管网参考答案: C

【信管网解析】

预防性活动: 服务能力规划、知识管理及培训、岗位互备及轮岗、识别能力发展曲线、明确岗位交接管理说明、与客户、供应商及第三方明确相关的人员连续性管理流程。被动性活动: 岗位交接及培训、面向客户及服务团队进行人员更换说明、人员连续性安全管理

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

43、关于人员能力评价与管理的表述不正确的是 ()。

- A. 对于同一岗位和职责或同一工作的不同人员要求相同的能力
- B. 人员能力评估可以采取本人自评、主管审批的方式
- C. 建立人员能力现在评估和差异分析表
- D. 人员能力评估的结构, 可运用于人员职级的评定、岗位晋升或调动

信管网参考答案: A

【信管网解析】

为了完成岗位的职责, 需要承担该职责的人员具有与职责需求相对应的能力, 包括技术能力、分析能力、沟通能力、语言能力等诸多方面。系统规划与管理师不仅要识别与职责要求所对应的能力, 还要识别出对担任同一职责或同一工作的不同人员能力要求的差异。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

44、以下关于人员绩效管理的表述不正确的是 ()。

- A. 对绩效考核成果报告进行分析, 分析绩效无法达成的原因是组织原因还是个人原因
- B. 如果绩效考核存在普遍性, 就要考虑从管理入手, 解决过程体系的问题
- C. 基于绩效考核分析的改进的方法只有培训和激励的手段
- D. 如果人员能力出现问题, 要针对人员能力进行系统的培训与辅导

信管网参考答案: C

【信管网解析】

基于绩效考核分析的改进: 1、管理改进 2、培训 3、激励 4、改变绩效方案。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

45、人员培训计划执行的表述不正确的是 ()。

- A. 系统规划与管理师应不定期的对人员培训进行回顾
- B. 人员培训计可以通过企业内训外部培训和拓展训练进行
- C. 对培训结果进行评价
- D. 依据培训回顾的改进, 对人员培训过程进行改进

信管网参考答案: A

【信管网解析】

人员培训回顾：系统规划与管理师应定期对人员培训进行回顾，回顾的内容主要有培训范围是否合理、培训过程是否有效、培训的满意度如何等。

最终答案以信管网题库为准：<https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

46、以下关于工具管理的内容，不正确的是（ ）。

- A. 保持稳定性，按生产系统管理
- B. 工具是由客户使用的，所以应该由客户投资建设
- C. 应该挑选合适的员工进行日常维护
- D. 对于技术过时落后，可以用新的工具代替

信管网参考答案：B

【信管网解析】

当 IT 服务项目终止时，往往需要将 IT 服务工具移交给接手服务的另一方，它可能是客户自身的团队，也可能是第三方服务提供商。(1)工具由客户投资建设。(2)工具由 IT 服务项目提供方投资建设。

最终答案以信管网题库为准：<https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

47、关于知识管理的表述，不正确的是（ ）。

- A. 知识获取可以从外部或内部获取
- B. 隐性知识很难转化成显性知识
- C. 采取措施，激励员工共享自己所拥有的知识
- D. 制定知识共享制度，知识共享只对内进行

信管网参考答案：D

【信管网解析】

项目知识共享分对内共享和对外共享两种。

最终答案以信管网题库为准：<https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

48、以下不属于服务台管理工作的是（ ）。

- A. 响应呼叫请求
- B. 采购
- C. 联络供应商
- D. 基础设施监控

信管网参考答案：D

【信管网解析】

服务台在 IT 服务运营中的主要工作如下：(1)响应呼叫请求(2)发布信息(3)供应商联络(4)运营任务(5)基础设施监控

最终答案以信管网题库为准：<https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

49、关于过程要素管理的表述不正确（ ）。

- A. 发布可以导入变更，确保发布的顺利
- B. 当业务环境发生重大变更时，可用性和连续计划必须被重新测试
- C. 变更管理的流程必须评估变更对可用性和连续性计划的影响
- D. 问题管理是预防同类事件的发生

信管网参考答案：D

【信管网解析】

排除法, 选项 B, C, 连续性和可用性管理: 当业务环境发生重大变更时, 可用性和连续性计划必须被重新测试。变更管理流程必须评估变更对可用性和连续性计划的影响。

选项 D, 问题管理流程须确保供方通过识别引起事件的原因并解决问题, 预防同类事件重复发生。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

50、关于容量管理、逻辑性和可用性管理的描述, 不正确的是 ()

- A. 连续性计划必须包括对正常工作的回复
- B. 当业务环境发生重大变更时, 可用性和连续性计划应被重新测试
- C. 变更管理流程需活化变更时, 可用性和连续性计划的影响
- D. 容量管理关注当面的业务需求, 连续性管理关注未来的业务需求

信管网参考答案: D

【信管网解析】

容量管理须确保服务提供者在任何时间都有足够的能力来满足当前和未来的客户业务需求。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

51、() 是常见的服务资源管理关键考核指标

- A. 人员绩效考核合格率
- B. 服务级别协议达成率
- C. 内部审核次数
- D. 服务台一次派单成功率

信管网参考答案: D

【信管网解析】

常见的服务资源管理关键考核指标有: 备件可用率; 新增知识条目; 服务台一次派单成功率; 服务台录入事件的完整性。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

52、IT 服务持续改进的过程为: 识别改进战略→识别需要测量什么→()→实施改进

- ①、分析信息 ②、处理数据 ③、收集数据 ④、展示和使用信息
- A. ①②③④
- B. ①③②④
- C. ③②①④
- D. ③①②④

信管网参考答案: C

【信管网解析】

持续改进方法的过程如下。(1) 识别改进战略/策略。(2) 识别需要测量什么。(3) 收集数据。(4) 处理数据。(5) 分析信息和数据。(6) 展示并使用信息。(7) 实施改进。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

53、关于服务改进的描述, 不正确的是 ()

- A. 服务改进的目标不一定与服务目标相一致, 但需要客户参与, 并与相关部门进行有效沟通
- B. 服务改进的来源包括 IT 服务管理业界标准, 业务和技术上的变革, 内部员工提出的改进等
- C. 服务改进实施效果未能达到预期效果时, 应进行原因分析, 制定相应改善计划并实施或重新制订改善计划并实施
- D. 服务质量责任人负责监督服务改进计划的执行情况并编写服务改进报告

信管网参考答案: C

【信管网解析】

服务持续改进的主要目标是,使得 IT 服务可以一直适应不断变化的业务需求,通过识别改进机会并实施改进活动,使得 IT 服务有效支持相关的业务活动。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

54、服务过程测量活动覆盖服务管控服务执行两个层次, () 不属于服务执行测量

- A. 事件统计分析
- B. 变更与发布分析
- C. 服务级别达成情况分析
- D. 配置统计分析

信管网参考答案: C

【信管网解析】

服务执行测量包括 4 个方面,即事件统计分析、问题统计分析、变更与发布统计分析、配置统计分析。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

55、关于服务回顾的描述中,不正确的是 ()

- A. 服务回顾工作可与服务质量评审会议一起举行,供方和客户一同参与
- B. 与客户服务回顾的内容包括合同执行、目标达成、工程师 KPI 等情况
- C. 与客户高层进行年度服务回顾时,应回顾项目的整体交付实施情况
- D. 为避免服务回顾延期,应设置回顾服务完成率的考核

信管网参考答案: B

【信管网解析】

与客户回顾的内容不包括工程师 KPI,工程师 KPI 属于团队回顾的内容。与客户回顾内容包括:(1)服务合同执行情况。(2)服务目标达成情况。(3)服务绩效(服务级别协议)、成果。(4)满意度调查。(5)服务范围、工作量。(6)客户业务需求的变化。(7)服务中存在的问题及行动计划。(8)上一次会议中制订的行动计划的进展汇报。

团队内部回顾内容,采用周例会的机制来进行内部回顾,内容包括:(1)上周期工作计划回顾。(2)本周期内遇到的特殊或疑难工单。(3)讨论本周期内未解决的工单。(4)各小组工作简报。(5)本周期的问题回顾。(6)本周期内的工程师 KPI 总结(如工程师工单量、工程师平均响应时间、工程师平均解决时间、工程师现场支持解决率)。(7)下周期工作计划安排。注:对于重大项目,应以项目复盘的形式进行内部的服务回顾。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

56、以下测量活动中, () 属于服务技术测量

- A. 服务台派单准确率测量
- B. 备件命中率测量
- C. 应急预案升级时间测量
- D. 知识的利用率测量

信管网参考答案: C

【信管网解析】

服务技术测量包括:(1)识别研发规划;(2)识别研发成果;(3)技术手册及 SOP 统计;(4)应急预案实施统计;(5)监控点和阈值统计。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

57、某政务云建设项目，实施及验收需要由监理公司完成相关配合工作，针对监理公司的管理属于（）

- A. 供应商管理
- B. 客户关系管理
- C. 第三方关系管理
- D. 安全管理

信管网参考答案: C

【信管网解析】

在 IT 服务运营过程中，除了需要有良好的客户关系和服务供应商关系外，还需要维系相互信任、互相支持的第三方关系，如政府、资质认证单位、服务监理公司等。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

58、小张与一家建筑公司沟通合作项目，该公司 IT 部门初建人员较少，希望购买人员外包服务，填补运维人员空缺。控制项目成本属于（）。

- A. 表述的需求
- B. 未表明的需求
- C. 真正的需求
- D. 潜在的需求

信管网参考答案: B

【信管网解析】

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

59、某公司中标运维项目，一年服务期结束，公司复盘，相关营收数据如下，测算结论正确的是（）

投资总额	120万	总收入	240万
净利率	40万	项目人数	10人

- A. 人均产出 4%
- B. 投资回收率 16.7%
- C. 投入产出比 2:1
- D. 以上都不

信管网参考答案: D

【信管网解析】

项目投入产出比: $R=K/IN=1:N$ ，其中，R 为投入产出比，K 为项目投资总额，IN 为项目收入总额；项目投资回报率=项目利润/项目投资总额 X 100%；单位人均产出=净利润总额/人员数量。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

60、关于 IT 项目核算目的和意义的描述不正确的是（）。

- A. 掌握项目收入、开发情况及项目盈亏状态
- B. 形成项目结束时调整项目资源、分配的依据
- C. 寻找对成本应对控制的改进方法
- D. 改进预算编制方法，提高预算编制准确性。

信管网参考答案: B

【信管网解析】

IT 服务项目的核算概念来源于财务核算概念，在此特指在 IT 服务项目的执行过程中对 IT 服务活动执行情

况及收支情况进行连续的、系统的、全面的记录、分析和计算的过程。其主要目的和意义如下：(1)随时掌握项目收入、开支情况及项目盈亏状态。(2)形成及时调整项目资源分配的依据。(3)寻找对成本开支控制的改进方法。(4)改进预算编制方法，提高预算编制准确性。

最终答案以信管网题库为准：<https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

61、对选择 IT 服务外包可能给企业带来收益的描述中，不正确的是（ ）。

- A. 成本效益
- B. 业务员多元化
- C. 效益提升
- D. 降低风险

信管网参考答案：B

【信管网解析】

IT 服务外包给企业带来的收益则主要表现为以下几点：(1)成本效益。(2)效率提升。(3)降低风险。(4)专注于主营业务。(5)管理简单。(6)提升满意度。

最终答案以信管网题库为准：<https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

62、服务质量特性中的“有形性”。其子特征不包括（ ）。

- A. 完整性
- B. 可视性
- C. 专业性
- D. 合规性

信管网参考答案：B

【信管网解析】

有形性子特征包括：①可视性②专业性③合规性

最终答案以信管网题库为准：<https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

63、依据 GB/T33850-2017《信息技术服务质量评价指标体系》标准，某企业的工厂服务工具专业性得分 0.6，对其解读正确的是（ ）。

- A. 在所有服务中都使用了工具，按不完全匹配
- B. 在所有服务中都使用了完全匹配的工具
- C. 在部分 服务中使用了匹配的工具
- D. 在部分服务中使用了工具，但匹配度较低

信管网参考答案：C

【信管网解析】

已知 $X=A/5$ ， $X=0.6$ ，得出 $A=3$ 。如下图所示 3：在部分服务中使用了匹配的工具

(2) 专业性。专业性评价指标及测量, 如表 8.12 所示。

表 8.12 专业性评价指标及测量

指标名称	测量目的	应用的方法	公式及数据元计算	测量值解释	数据类型	测量输入
工具的专业性	是否具备与服务相匹配的专业性工具	对服务中工具的使用和匹配情况进行调查并做评价	$X=A/5$ A 取值 1, 2, 3, 4, 5 1: 没有使用工具 2: 在部分服务中使用了工具, 但匹配度较低 3: 在部分服务中使用了匹配的工具 4: 在所有服务中都使用了工具, 但不完全匹配 5: 在所有服务中都使用了完全匹配的工具	$0 < X \leq 1$ X 越接近 1 越好	A =计数 X =数值	A: 提供的证据

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

64、公司质量向客户调查运维服务满意度, 该活动属于运维服务质量管理中的 ()。

- A. 运维服务质量策划
- B. 质量改进
- C. 质量评估
- D. 质量检查

信管网参考答案: D

【信管网解析】

质量人员按照前期运维服务质量策划的内容对各阶段运维服务的质量进行检查和实施工作, 必要时还要制订详细的质量计划, 比如项目质量保证工作, 需要针对检查的运维项目制订项目质量保证计划, 并按照项目质量保证计划实施质量保证工作, 满意度调查管理需要事先制定满意度调查问卷等。常见的质量实施和检查活动包括: (1) 进行满意度调查。(2) 运维各项目质量保证工作实施。(3) 内审。(4) 管理评审。(5) 日常检查。(6) 质量文化培训等。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

65、参与者在正常融合和不受任何限制的气氛中会以会议进行讨论, 打破常规, 积极思考, 发表者的信息收集技术是 ()。

- A. 德尔菲法
- B. 头脑风暴法
- C. 访谈法
- D. 优势劣势分析法

信管网参考答案: B

【信管网解析】

头脑风暴法: 成员产生对风险的想法, 并在会议上公布这些风险来源, 让大家一起参与检查, 然后根据风险类别进行风险分类。这样风险定义就清晰化了。德尔菲法: 使用问卷征求重要风险方面的意见, 将意见结果反馈给每位专家, 重复此过程几个回合, 即可在主要的风险上达成一致意见。访谈法: 通过访谈资深系统规

划与管理师相关领域的专家进行风险识别。访谈对象依据他们的经验、服务的信息,以及他们所发现的其他有用供方,对风险进行识别。优劣势分析法(Strengths Weaknesses Opportunities Threats, SWOT):从每个方面对进行检查,扩大考虑风险的范围。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

66、风险管理过程中,“期望的残留风险水平”属于()输出。

- A. 风险处置计划
- B. 风险分析
- C. 风险识别
- D. 风险监控

信管网参考答案: A

【信管网解析】

风险处置计划的输出: (1)已识别的风险及其描述。(2)风险责任人及其职责。(3)定性和定量风险分析过程的结果。(4)一致认同的应对策略。(5)执行选定的应对策略所需的具体行动。(6)在应对策略执行后,期望的残留风险水平。(7)风险发生时的预警和信号。(8)风险应对策略所需的预算和时间。(9)时间和成本的应急储备,目的是为干系人提供一定的风险承受能力。(10)启动应急计划的触发条件。(11)风险一旦发生时所采用的回退计划。(12)残留风险。(13)二级风险:执行某一风险应对措施而直接引发的风险。(14)需要的应急储备量:通过风险的定量分析和组织对风险的承受能力来确定。(15)风险相关的合同协议。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

67、某 IDC 企业要搬进机房购买了设备运输过程中可能损坏保险服务,属于()风险应对。

- A. 避免
- B. 减轻
- C. 转移
- D. 接受

信管网参考答案: C

【信管网解析】

避免:修改计划以消除相应的威胁、隔离目标免受影响、放宽目标等。转移:风险转移是指把威胁的不利影响以及风险应对的责任转移到第三方的做法。减轻:即通过降低风险的概率和影响程度,使之达到一个可接受的范围。购买保险将风险转移到第三方。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

68、部门负责人在团队规范期对员工测试时候,要考虑的因素不包括()。

- A. 公平性
- B. 及时性
- C. 有效性
- D. 随时性

信管网参考答案: D

【信管网解析】

1、团队建设;2、信任与尊重;3、激励与鼓舞:①公正性。②及时性。③格外注意激励的场合、时间和形式,以免不当,反而会挫伤一些人的积极性或增加他们的顾虑。④要真诚,确保给予员工的激励和鼓舞是发自内心的,是众望所归,而非走形式;4、共享愿景。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

69、针对团队中能力较强、工作积极性较高的人员，最有效的目标监控方法是（）。

- A. 指导、帮助
- B. 关心、尊重
- C. 信任、授权
- D. 纠正、把握

信管网参考答案: C

【信管网解析】

(4)面对工作技能较高、工作意愿也较高的员工。这类员工的代表类型往往是团队里的骨干。在目标监控过程中，要放手让他们去解决目标偏差，给予他们更多的信任与授权，而非事事都自己出马解决。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

70、关于职业道德含义，不正确的是（）。

- A. 是长期以来自然形成的
- B. 主要内容对员工义务要求
- C. 具备是指的约束力
- D. 不同的企业具有不同的价值观

信管网参考答案: C

【信管网解析】

通常，职业道德的含义包括以下 8 方面: (1) 职业道德是一种职业规范，受社会普遍的认可。(2) 职业道德是长期以来自然形成的。(3) 职业道德没有确定形式，通常体现为观念、习惯、信念等。(4) 职业道德依靠文化、内心信念和习惯，通过员工的自律实现。(5) 职业道德大多没有实质的约束力和强制力。(6) 职业道德的主要内容是对员工义务的要求。(7) 职业道德标准多元化，不同企业可能具有不同的价值观。(8) 职业道德承载着企业文化和凝聚力，影响深远。

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

71、The main steps of IT strategic planning don't include（）。

- A. Business Analysis
- B. Evaluate the competitor's system
- C. Identify Opportunities
- D. Selection Scheme

信管网参考答案: B

【信管网解析】

IT 战略规划包括如下几个主要步骤: (1) 业务分析，主要内容是理解业务部门的现在与未来，理解业务部门的政策，定义目标和优先权。(2) 评估现行系统，主要检查当前的信息技术系统和信息技术体系结构，重点是评估信息系统支持业务部门的程度、信息系统计划是否适合业务部门、信息系统供应的效能与效率、指出信息系统能够提供的潜在业务机会。(3) 识别机会，重点是定义通过信息系统改进业务的机会、消除那些不能够带来投资回报或对业务目标贡献较小的信息系统。(4) 选择方案，主要任务是寻找和确定内在一致的机会和方案。

翻译: IT 战略规划的主要步骤不包括（）

- A、业务分析
- B、评估竞争系统
- C、识别机会
- D、选择方案

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

72、The best description of an operational level Agreement (OLA) is () 。

- A. an agreement between the service provider and another part of the same Organization
- B. an agreement between the service provider and an external organization
- C. a document that describes how services will be operated on a day-to-day basis to customer
- D. a document that business services to operational staff

信管网参考答案: C

【信管网解析】

运营级别协议 (Operational Level Agreement, OLA) 是与某个内部 IT 部门就某项 IT 服务所签订的后台协议, OLA 在 IT 内部定义了所有参与方的责任, 并将这些参与方联合在一起提供某项特别服务。各方就所提供服务的~~质量~~和数量等级达成一致。

翻译: 对运营级别协议 (OLA) 的最佳描述是 ()

- A、服务提供商与同一组织的另一部分之间的协议
- B、服务提供商与外部组织之间的协议
- C、一份向客户描述如何日常运营服务的文件
- D、为运营人员提供业务服务的文件

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

73、The processess of knowledge content Initialization don't include

- A. obtain
- B. audit
- C. release
- D. edit

信管网参考答案: D

【信管网解析】

知识库设计好后, 需要对内容进行初始化, 可遵循如图以下流程: 来源>审核>发布。

翻译: 知识库内容初始化流程不包括 ()

- A、来源
- B、审核
- C、发布
- D、编辑

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

74、持续更新中信管网参考答案: E

【信管网解析】

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

75、The type of measurement index does not include which ()

- A. process indication
- B. data indication
- C. Resources indication
- D. process indication

信管网参考答案: B

【信管网解析】

最终答案以信管网题库为准: <https://www.cnitpm.com/examst/6353188/>

www.cnitpm.com